



РЕСПУБЛИКА КРЫМ
БАХЧИСАРАЙСЬКИЙ РАЙОН
АДМІНІСТРАЦІЯ
ПІЩАНІВСЬКОГО СІЛЬСЬКОГО
ПОСЕЛЕННЯ

РЕСПУБЛИКА КРЫМ
БАХЧИСАРАЙСКИЙ РАЙОН
АДМИНИСТРАЦИЯ
ПЕСЧАНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ

КЪЫРЫМ ДЖУМХУРИЯТИ
БАГЪЧАСАРАЙ БОЛЛОГИ
ПЕСЧАНОЕ КОЙ
КЪАСАБАСЫНЫНЪ ИДАРЕСИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20 апреля 2015 года

с. Песчаное

№ 31

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации, Республики Крым срок, Администрацией Песчановского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым»

В целях реализации Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Уставом Песчановского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым, Администрация Песчановского сельского поселения,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации Республики Крым срок, Администрацией Песчановского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым».
2. Обнародовать настоящее постановление на информационном стенде Администрации Песчановского сельского поселения и разместить на официальном сайте.
3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального обнародования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации Песчановского
сельского поселения

Е.Н.Кузнецова

УТВЕРЖДЕНО
Постановлением Администрации
Песчановского сельского поселения
№ _____ от ____ .04.2015г.

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение
своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан,
принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством
Российской Федерации, Республики Крым срок Администрацией Песчановского
сельского поселения
Бахчисарайского района Республики Крым»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации, Республики Крым срок Администрацией Песчановского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым» (далее – Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) администрации Песчановского сельского поселения, а также порядок его взаимодействия с органами государственной власти Республики Крым, организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Главой администрации Песчановского сельского поселения – председателем Песчановского сельского совета и Советом депутатов Песчановского сельского сельсовета (Приложение №1 к Административному регламенту).

1.3. В администрации Песчановского сельского поселения Песчановского сельского совета рассматриваются письменные и устные обращения граждан, поступившие в ходе личного приема главой администрации Песчановского сельского поселения – председателем Песчановского сельского совета и специалистами администрации, депутатами Песчановского сельского совета поступившие также по факсу и по электронной почте.

1.4. Работа с обращениями граждан осуществляется муниципальными служащими Администрации Песчановского сельского поселения (далее - муниципальные служащие).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги - «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Песчановского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Песчановского сельского поселения Бахчисарайского района Республики Крым» предоставляется Главой администрации Песчановского сельского поселения, действующего от имени Администрации Песчановского сельского поселения и Песчановского сельского совета Бахчисарайского района Республики Крым.

2.2.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в администрации Песчановского сельского поселения, а также путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы администрации (Главы администрации) Песчановского сельского поселения.

2.2.3. Почтовый адрес для направления обращений в администрацию Песчановского сельского поселения:

298431, Россия, Республика Крым, Бахчисарайский район, село Песчаное, ул.Набережная, д.3а.

Электронный почтовый адрес: peschanovskiisovet2011@mail.ru.

2.2.4. График работы администрации Песчановского сельского поселения: с 08 часов 00 минут до 17 часов 00 минут, обеденный перерыв с 12 часов 00 минут 13 часов 00 минут, выходные дни – суббота, воскресенье.

2.2.5. Сведения о графике работы сообщаются по [тел/факс \(06554\)92548](tel:0655492548).

2.2.6. Информирование о получении консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной или письменной форме. Муниципальные служащие, осуществляющие устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других источников информации. Устное информирование каждого гражданина специалист осуществляет не более 10-15 минут.

2.2.7. Муниципальные служащие, осуществляющие прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа местного самоуправления Песчановского сельского поселения.

2.2.8. Гражданин имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатами предоставления муниципальной услуги могут являться: ответ на поставленные в обращении вопросы, уведомление о переадресовании обращения к соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, отказ в рассмотрении обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан (далее - консультации) предоставляются специалистами администрации. Муниципальные служащие, осуществляющие прием, обеспечиваются настольными табличками, содержащими сведения о фамилии, имени, отчестве и должности соответствующего муниципального служащего.

2.4.2. Консультации предоставляются в соответствии с полномочиями и правовыми актами органов местного самоуправления Песчановского сельского поселения.

2.4.3. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, по телефону, письменно, через сайт администрации Песчановского сельского поселения.

2.4.4. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения у специалиста администрации Песчановского сельского поселения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

2.4.5. В случаях, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

2.4.6. Рассмотрение обращений граждан завершается направлением письменного ответа или получением заявителем необходимых разъяснений в ходе личного приема.

2.5. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Заявление гражданина, с указанием должностного лица, которому оно адресовано, фамилии, имени, отчества заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, контактного телефона, сути обращения, личной подписи.

2.5.2. При подаче заявления через представителя к заявлению прилагается копия паспорта доверенного лица (первая страница и страница со сведениями о месте жительства) и заверенная копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического лица на представление интересов.

2.6. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. В обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.6.2. Обращение подано через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

2.6.3. В случае, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Муниципальная услуга не предоставляется, если:

2.7.1.1. Текст письменного обращения не является читаемым.

2.7.1.2. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.7.1.3. В обращении обжалуется судебный акт.

2.7.1.4. От гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

2.7.1.5. Обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление.

2.7.1.6. В период рассмотрения обращения поступило сообщение о смерти гражданина, права и интересы которого затрагиваются в обращении.

2.7.2. Муниципальная услуга по решению Главы администрации Песчановского сельского поселения не предоставляется, если:

2.7.2.1. В обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее рассмотренные обращения направлялись на имя Главы администрации Песчановского сельского поселения или в один и тот же орган местного самоуправления администрации Песчановского сельского поселения;

2.7.2.2. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 20 минут.

2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с даты их поступления.

2.10.2. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.11.1. Прием граждан должностными лицами администрации Песчановского сельского поселения осуществляется в специально выделенном для этих целей кабинете.

2.11.2. Комната приема граждан, места ожидания должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями, а также столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

2.12.1 Показателями доступности муниципальной услуги являются:

2.12.1.1. Наличие различных способов получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.12.1.2. Короткое время ожидания муниципальной услуги.

2.12.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

2.12.2.1. Профессиональная подготовка специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

2.12.2.2. Высокая культура обслуживания заявителей.

2.12.2.3. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и первичная обработка обращений граждан;

регистрация поступивших обращений;

направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений должностными лицами и в органах местного самоуправления администрации Песчановского сельского поселения;

организация личного приема граждан;

продление сроков рассмотрения обращений;

оформление ответов на обращения;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

3.1.2. Прием и первичная обработка обращений граждан

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений граждан в Администрацию Песчановского сельского поселения или Песчановский сельский совет.

3.1.2.2. Обращения на имя Главы администрации Песчановского сельского поселения могут поступить посредством: почтового отправления, факсимильной связи, фельдъегерской связи, электронной почты или предоставлены непосредственно гражданами лично.

3.1.2.3. Прием обращений граждан на имя Главы администрации Песчановского сельского поселения осуществляется специалистом администрации Песчановского сельского поселения.

3.1.2.4. Не принимаются обращения, в которых не указана фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина, почтовый (или электронный) адрес для ответа.

3.1.2.5. По просьбе гражданина ему делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений о их приеме дата и роспись муниципального служащего который принял документы.

3.1.2.6. Если гражданин для рассмотрения обращения предоставляет подлинники документов, ему предоставляется расписка с указанием даты приема документов, наименования принятых документов и телефона для справок.

3.1.2.7. Ошибочно присланные обращения (не по адресу) возвращаются на почту невскрытыми, а если это устанавливается после вскрытия, то переконвертовываются и направляются адресату.

3.1.2.8. Специалист, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю и принять необходимые меры безопасности.

3.1.2.9. Обращения, поступившие факсимильной связью, рассматриваются в общем порядке, установленном для письменных обращений.

3.1.2.10. Первичная обработка включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, чтение и аннотирование обращения, определение направления обращения в Администрацию (Главе администрации) Песчановского сельского поселения.

3.1.2.11. На стадии предварительной обработки поступивших обращений специалист-делопроизводитель администрации обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.

обращения, текст которых не поддается прочтению.

3.1.2.12. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию.

3.1.2.13. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 10 -15 минут на одно обращение.

3.1.3. Регистрация поступивших обращений

3.1.3.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с даты их поступления специалистом-делопроизводителем администрации, ответственным за регистрацию письменных обращений граждан.

3.1.3.2. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.1.3.3. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому авторам даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

3.1.3.5. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.1.3.6. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 5 минут на одно обращение.

3.1.4. Направление обращений на рассмотрение.

3.1.4.1. После регистрации обращение передается Главе администрации Песчановского сельского поселения.

3.1.4.2. Обращения, поступающие из федеральных служб и агентств, прокуратуры Бахчисарайского района, депутатов всех уровней, коллективные обращения, обращения, содержащие сведения о коррупционных правонарушениях в обязательном порядке направляются главе администрации Песчановского сельского поселения.

3.1.4.3. Обращения, не содержащие подписи или почтового адреса заявителя, направляются должностным лицам администрации Песчановского сельского поселения согласно их сферы деятельности для ознакомления.

3.1.4.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления администрации Песчановского сельского поселения, направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.1.4.5. Результатом выполнения административной процедуры является передача зарегистрированных обращений Главе администрации Песчановского сельского поселения, а также направление обращений на рассмотрение муниципальным служащим в соответствии с их компетенцией.

3.1.4.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 2-ух дней со дня регистрации обращения.

3.1.5. Рассмотрение обращений в администрацию Песчановского сельского поселения.

3.1.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращений и документов, связанных с их рассмотрением, Главе администрации Песчановского сельского поселения.

3.1.5.2. Рассмотрение обращения может быть поручено Главой администрации Песчановского сельского поселения муниципальным служащим (специалистам) Администрации песчановского сельского поселения. Указанные должностные лица, получившее поручение о рассмотрении обращения, принимают организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

3.1.5.3. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.1.5.4. В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

3.1.5.5. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.1.5.6. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель вместе с мотивированной служебной запиской в двухдневный срок возвращает это обращение для принятия решения об изменении исполнителя должностным лицом, давшим поручение.

3.1.5.7. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

3.1.5.8. При наличии оснований, указанных в п. 2.8 настоящего Административного регламента, ответ на обращение не дается. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.1.5.9. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного акта.

3.1.5.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава администрации Песчановского сельского поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или Совет Песчановского сельского поселения. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (Приложение № 4 к Административному регламенту).

3.1.5.11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.1.5.12. Результатом выполнения административной процедуры является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

3.1.5.13. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

3.1.6. Организация личного приема граждан

3.1.6.1. Организацию личного приема граждан должностными лицами администрации Песчановского сельского поселения осуществляет Глава администрации Песчановского сельского поселения, его заместители и другие муниципальные служащие Администрации Песчановского сельского поселения.

3.1.6.2. Личный прием граждан Главой администрации Песчановского сельского поселения и специалистами осуществляется согласно графику.

3.1.6.3. Последовательность приглашения граждан на личный прием определяется специалистом в порядке живой очереди.

3.1.6.4. Во время личного приема граждан Главой администрации Песчановского сельского поселения и специалистами гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме.

3.1.6.5. Должностные лица администрации Песчановского сельского поселения, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях должностными лицами администрации Песчановского сельского поселения даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Должностные лица администрации

Песчановского сельского поселения в ходе личного приема уведомляют заявителей о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответов.

3.1.6.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.1.6.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданине должностным лицом администрации Песчановского сельского поселения одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.1.6.8. Должностные лица администрации Песчановского сельского поселения при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием специалистов администрации Песчановского сельского поселения, а также руководителей различных организаций.

3.1.6.9. Результатом выполнения административной процедуры является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом администрации Песчановского сельского поселения решения по поставленному вопросу, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией.

3.1.6.10. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 20 минут на одного гражданина.

3.1.7. Продление сроков рассмотрения обращений

3.1.7.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.1.7.2. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается основание продления срока или необходимые условия окончательного разрешения вопроса.

3.1.8. Оформление ответов на обращения

3.1.8.1. Ответы на обращения граждан в адрес администрации Песчановского сельского поселения или на имя главы администрации Песчановского сельского поселения подписываются главой администрации Песчановского сельского поселения, либо заместителем главы администрации Песчановского сельского поселения в случае или замещающим его должностным лицом в случае временного отсутствия Главы администрации Песчановского сельского поселения по причине нахождения в ежегодном оплачиваемом отпуске либо отсутствия по иной уважительной причине.

3.1.8.2. В случае, если обращение было адресовано в Песчановский сельский совет, ответ подписывается Председателем Песчановского сельского сельсовета, в пределах своей компетенции.

3.1.8.3. Ответы на обращения граждан, для решения которых нет необходимости направления специалистам администрации Песчановского сельского поселения, муниципальные предприятия и учреждения, готовятся специалистами Администрации Песчановского сельского поселения и предоставляются на подпись Главе администрации Песчановского сельского поселения.

3.1.8.4. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.1.8.5. В ответе в органы государственной власти, должностным лицам, указанным в п. 3.1.4.4. настоящего Административного регламента, должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.1.8.6. На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым.

3.1.8.7. Ответы на резолюции собраний, митингов и других массовых мероприятий направляются руководителю инициативной группы.

3.1.8.8. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

3.1.8.9. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации Песчановского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.1.8.10. После завершения рассмотрения обращения, по которому должностному лицу Администрации Песчановского сельского поселения было дано поручение, и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту - делопроизводителю для проверки правильности оформления ответа.

3.1.8.11. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

3.1.8.12. После регистрации ответ заявителю отправляется специалистом - делопроизводителем Администрации Песчановского сельского поселения, рассматривающим обращение. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.1.8.13. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация, направление ответа на обращение заявителю.

3.1.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений

3.1.9.1. Справочную работу по предоставлению муниципальной услуги осуществляет Ведущий специалист по кадрам и делопроизводству и специалист Администрации Песчановского сельского поселения.

3.1.9.2. Справки предоставляются при личном обращении гражданина или по телефону.

3.1.9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение Главе администрации Песчановского сельского поселения, должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

3.1.9.4. Обращения от заявителей по вопросу получения справки о предоставлении муниципальной услуги принимаются ежедневно с 09 – 00 часов до 18 – 00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

3.1.9.5. При получении запроса по телефону о предоставлении справочной информации о ходе рассмотрения обращения специалист:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

уточняет суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время.

К назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

3.1.9.6. Результатом выполнения административной процедуры является информирование гражданина по существу поставленного вопроса в устной форме.

3.1.9.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 10 - 15 минут.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Ведущий специалист по кадрам и делопроизводству Администрации Песчановского сельского поселения несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию и учет обращений, контроль за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения. Контроль за исполнением сроков письменных обращений осуществляется специалистом ежедневно с помощью высылки исполнителям списка неисполненных обращений.

4.2. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4.3. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц администрации Песчановского сельского поселения, проводивших приемы.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.

5.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение:

5.2.1. Специалистов администрации Песчановского сельского поселения – Главе администрации Песчановского сельского поселения.

5.3. Гражданину направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

Приложение № 1
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Организация приёма граждан,
обеспечение своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных обращений
граждан, принятие по ним решений и
направление ответов в установленный
законодательством Российской Федерации,
Республики Крым срок Администрацией
Песчановского сельского поселения
Бахчисарайского района Республики Крым»

**Почтовые адреса, справочные телефоны, факсы,
адреса сайтов в сети Интернет, адреса электронной почты,
режим работы администрации Песчановского сельского поселения**

Почтовый адрес администрации Песчановского сельского поселения: 298431, Россия, Республика Крым, Бахчисарайский район, село Песчаное, ул.Набережная, д.3а.

Телефоны (06554)92540 – глава администрации сельского поселения,
(06554)92548 (факс) – ведущий специалист по кадрам и делопроизводству.

Адрес электронной почты : peschanovskiisovet2011@mail.ru.

Адрес сайта в сети Интернет – официальный сайт муниципального образования Песчановского сельского поселения : peschanoye.ru

Режим работы администрации Песчановского сельского поселения:
с 08–00 часов до 12–00 часов и с 13–00 часов до 17–00 часов,
в предпраздничные дни – с 08–00 часов до 12–00 часов и с 13–00 часов до 16-00 часов,
Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации Песчановского сельского поселения осуществляется:
среда с 9-00 часов до 12-00часов, и с 14-00 часов до 16-30 часов
четверг с 9-00час. до 12-00час. и с 14-00 часов до 16-30 часов.

Приложение № 2
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Организация приёма граждан,
обеспечение своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных обращений
граждан, принятие по ним решений и
направление ответов в установленный
законодательством Российской Федерации,
Республики Крым срок Администрацией
Песчановского сельского поселения
Бахчисарайского района Республики Крым»

**БЛОК-СХЕМА
ПОСТУПЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**



Приложение № 3
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Организация приёма граждан,
обеспечение своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных обращений
граждан, принятие по ним решений и
направление ответов в установленный
законодательством Российской Федерации,
Республики Крым срок Администрацией
Песчановского сельского поселения
Бахчисарайского района Республики Крым»

Республика Крым
Администрация Песчановского сельского поселения Бахчисарайского
района

КАРТОЧКА
приема граждан по личным вопросам

№

 от

 20__г.

ФИО заявителя: _____

Адрес: _____

Краткое содержание обращения: _____

ФИО и должность ведущего приём: _____

Срок исполнения	Кому и что поручено

Заключение: _____
